



Metodika pro operátory 1221 Očkování

Obsah

Obsah	1
Asistovaná registrace do systému	2
Asistovaná rezervace	2
Ověření rezervace, změna, zrušení	3
Jak změnit termín rezervace	4

Podpora pro operátory 1221: 1221.podpora@archirepo.com. E-maily posílejte prostřednictvím svých teamleaderů.



Asistovaná registrace do systému

1. Klient žádá o asistovanou registraci do systému na očkování.
2. Na stránce registrace.mzcr.cz operátor zadá telefonní číslo klienta.
3. Klient obdrží PIN, který nahlásí operátorovi.
4. Operátor se táže klienta na otázky ve formuláři, které za něj vyplní.
5. Jakmile dokončí vyplnění formuláře, klikne na odeslat žádost. Pokud klient neobdrží PIN 2, hovor končí.
6. Jestliže se zobrazí PIN 2 a možnost pokračovat v rezervačním systému, je možné klientovi rezervovat termín kliknutím na Pokračovat v rezervačním systému (v novém okně).



MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ
ČESKÉ REPUBLIKY

Centrální rezervační systém - Očkování na COVID-19 registrace do systému

Vaše registrace na očkování **proběhla úspěšně!**

Vaše registrace na jméno **Lucie** **██████████** byla přijata.

Váš PIN2 **██████████** Vám byl zaslán SMS zprávou.

Pokračovat v [rezervačním systému](#) (v novém okně).

Asistovaná rezervace

1. Operátor je přihlášený do systému Reservatic pod přiděleným účtem 1221.
2. Na stránce reservatic.com/ockovani operátor vyplní číslo pojištění klienta a PIN, který klient obdržel emailem a nebo na svůj telefon.
 - a. Pokud rezervace následuje hned po registraci, PIN 2 a ČPOJ se vyplní automaticky.
3. Operátor vybere očkovací místo, následně vybere datum a čas rezervace dle preferencí klienta.
4. Termín 2. dávky se vytvoří automaticky za 21 dní ve stejný čas. Je nutné klienta informovat.
5. Zkontroluje vyplněné osobní údaje klienta.

Podpora pro operátory 1221: 1221.podpora@archirepo.com. E-maily posílejte prostřednictvím svých teamleaderů.



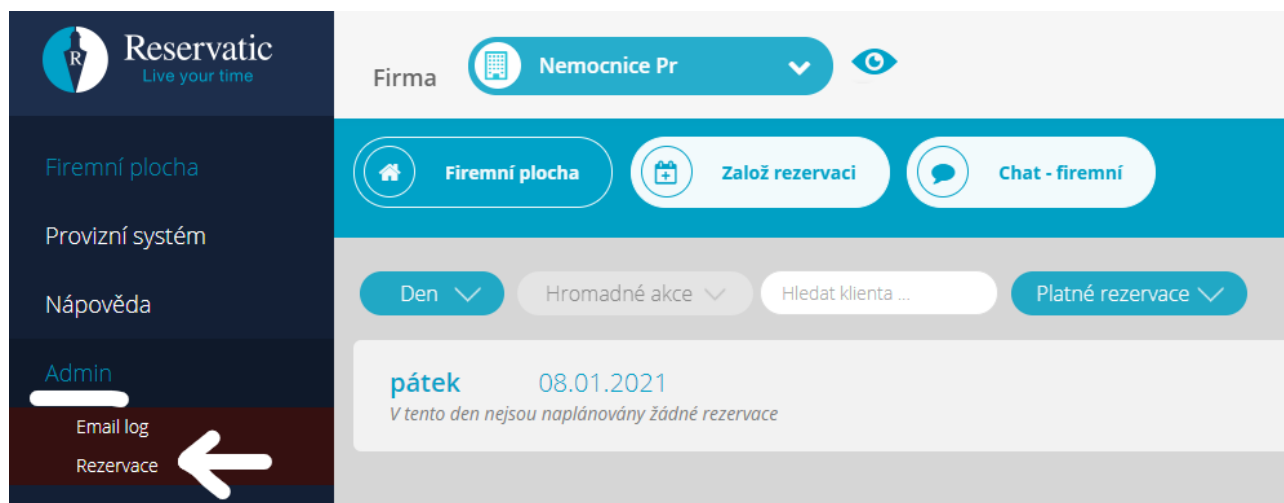
6. Potvrdí vytvořenou rezervaci a hovor končí (pokud klient měl vyplněný email, jde i jemu potvrzení o platné rezervaci).

Ověření rezervace, změna, zrušení

1. Operátor se přihlásí pod přiděleným účtem do systému Reservatic
https://reservatic.com/cs/users/sign_in.
2. Dále se přepne do administrace kliknutím na Firemní plocha v menu.



3. Na firemní ploše vlevo v menu klikne na **Admin**, kde se rozbalí Email log a Rezervace. Klikne na **Rezervace**.



4. Nyní se zobrazí možnost zadání **ID rezervace** a nebo **Číslo pojištění**, operátor zadá nahlášené ID a nebo číslo pojištění klienta.

Podpora pro operátory 1221: 1221.podpora@archirepo.com. E-maily posílejte prostřednictvím svých teamleaderů.



Firemní plocha
Provizní systém
Nápověda
Admin
Email log
Rezervace
Technická podpora:
podpora@archirepo.com
(primárně používejte email či
chat komunikaci)
+420 775 099 298
Pracovní dny 8:00 - 17:00

Rezervace

ID rezervace: Číslo pojištění: Q X

ID REZERVACE	KLIENT	ČÍSLO POJIŠTĚNÍ	FIRMA	ÚKON	ČAS OBJEDNÁNÍ ▼	DĚLKA ÚKONU
Nebyly nalezeny žádné záznamy						

5. Systém vyhledá rezervace. Pokud nenajde žádnou rezervaci, klient nemá v systému platnou rezervaci.

ID REZERVACE	KLIENT	ČÍSLO POJIŠTĚNÍ	FIRMA	ÚKON	ČAS OBJEDNÁNÍ ▼	DĚLKA ÚKONU
65606	Lucie [redacted]	[redacted]	NAKIT ANTIGEN OM COVID	Antigenní testy - pro veřejnost	21.01.2021, 08:30 ✓	10 min.

6. U vyhledané rezervace se zobrazí údaje:
- ID rezervace, klient, číslo pojištění, firma, úkon a čas objednání.
 - Kliknutím na ikonu očí vpravo, může operátor zobrazit rezervaci klienta a provést případnou úpravu dle požadavků. Může upravit veškeré údaje kromě čísla pojištění u rezervace na očkování. Rezervaci je možné i zrušit.
7. Pokud je klient objednán na očkování, automaticky se zobrazí i termín druhé dávky.

Jak změnit termín rezervace

1. Operátor vyhledá rezervaci klienta viz předchozí bod.
2. Klikne na ikonu očí vpravo  systém následně přesměruje na rezervaci.
3. Rezervace se rozbálí.

úterý 26.01.2021

ČAS	ÚKON	DĚLKA ÚKONU	KLIENTŮ	PRACOVNÍK
13:30	Očkování	5 min.	David [redacted]	Zaměstnanec Om
13:30	Očkování	5 min.	David [redacted]	Zaměstnanec Om

[Zobrazit rezervaci ▼](#)

Klient: David [redacted] [Upravit údaje klienta](#)

Telefon: +420 [redacted]

Email: test@[redacted]

Pohlaví: Nevyplněno

Datum narození: Nevyplněno

Jazyk: Čeština

Číslo pojištění: [redacted]

Profese: Nevyplněno

Nemoci: Nevyplněno

Adresa: [redacted], Česká republika

Pojišťovna: ČPZP (205)

Úkon: Očkování

Délka úkonu: 5 min.

Cena: Hradí ZP

Popis úkonu: Nevyplněno

Rezervace vytvořena: 11.1.2021 17:09

Rezervace potvrzena: Ano

Vytvořil: Klient přes iframe

Interní poznámka: [Přidat poznámku](#)

[Změnit rezervaci](#) [Zrušit rezervaci](#) [E-žádanka](#)

Podpora pro operátory 1221: 1221.podpora@archirepo.com. E-maily posílejte prostřednictvím svých teamleaderů.



4. Operátor klikne na tlačítko Změnit rezervaci a vybere nové datum a čas rezervace a klikne na Uložit rezervaci.



Proces podpory

Podpora pro linku 1221 (CRS Registrace, Rezervace)

Specifikace problému.
odeslání emailem na:

1221.podpora@archirepo.com



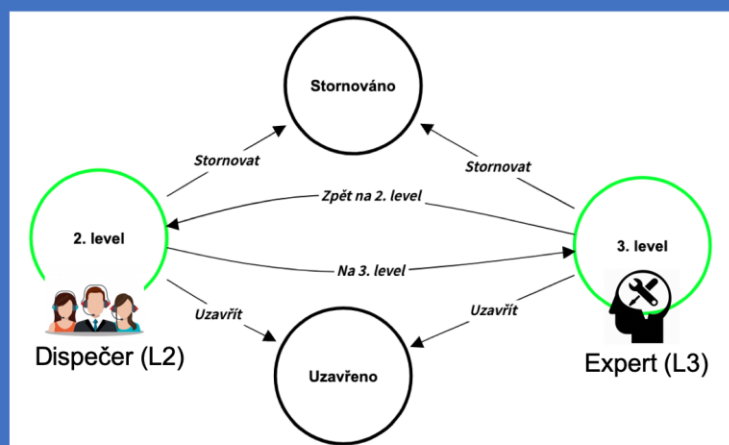
Operátor
1221



Vypořádání problému
na email odesílatele



ServisDesk IT podpory (Registrace, Rezervace)



E-mail podpory: 1221.podpora@archirepo.com

Podpora pro operátory 1221: 1221.podpora@archirepo.com. E-maily posílejte prostřednictvím svých teamleaderů.